

1. Informe de Actividades Asociación de Usuarios Sanitas 2025.

1.1. Evaluar funcionamiento de la red prestadora de servicios de salud a los usuarios de la EPS Sanitas y demás empresas del Grupo Keralty en salud.

Durante la mayor parte del año 2025 la EPS Sanitas se encontraba bajo medida de intervención por parte de la Superintendencia Nacional de Salud. La medida decretada a partir de abril de 2024 se extendió hasta el día 25 de junio del año 2025 cuando la Honorable Corte Constitucional ordenó devolver la administración de la EPS a sus dueños, lo cual se materializó en el mes de septiembre de 2025.

La Junta Directiva Nacional y los representantes a nivel nacional participaron en las respectivas reuniones de EAPB, en las cuales se evidenciaron de manera relevante los impactos negativos con el cambio de gestores farmacéuticos, al igual que las demás dificultades en la prestación de los servicios de salud.

Específicamente, la decisión de cambiar los gestores farmacéuticos en los departamentos de Guajira, Cesar, Chocó, Nariño, Norte de Santander, Santander, Boyacá, Caldas, Huila y Córdoba, generó situaciones críticas para los usuarios, inclusive poniendo en riesgo la vida de muchos de ellos y aumentando el gasto de bolsillo para los afiliados. Los contratos con los nuevos gestores farmacéuticos fueron firmados con una vigencia hasta el mes de febrero del año 2026. Sin embargo en el mes de diciembre del año 2025 el gestor farmacéutico SyD dio por terminada la prestación de la dispensación de medicamentos la cual no cumplía con las necesidades de usuarios y pacientes en los departamentos de Cesar y La Guajira. La EPS contrato al gestor Éticos Serrano para la dispensación de medicamentos en estos departamentos.

El ejercicio de control social se desarrolló durante el año 2025 con las dificultades propias de la prestación de servicios. Resaltamos el liderazgo y compromiso de los representantes de la Asociación, en las ciudades y municipios donde se hace presencia.

Continuamos fortaleciendo las reuniones por regionales con la participación de los responsables de EPS Sanitas y los representantes de la Asociación de Usuarios, al igual que la realización de actividades de control a toda la red prestadora contratada para prestar los servicios a los usuarios de la EPS Sanitas. Para evaluar la prestación de los servicios médicos y asistenciales, se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios que los visitan; también, se realizan encuestas telefónicas a los usuarios del servicio de urgencias en la Clínicas y Unidades de Urgencias que pertenecen al grupo Keralty.

Se continúa con la consolidación de los encuentros estratégicos con Clínicas Colsanitas, Laboratorios Clínicos y Centros Médicos, los cuales se vienen institucionalizando. Estos encuentros contaron con la participación de los representantes de la Asociación en las ciudades donde las compañías hacen presencia, integrando al equipo administrativo. Estas actividades permiten consolidar el trabajo articulado en procura de generar un mayor bienestar a los usuarios, pacientes y sus familias.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se socializaron presencial y virtualmente por regionales y en cada una de esas reuniones se contó con la participación de los representantes de la Asociación de Usuarios en cada ciudad y municipio, de la EPS Sanitas, Centros Médicos, de Clínicas y Laboratorios Clínicos.

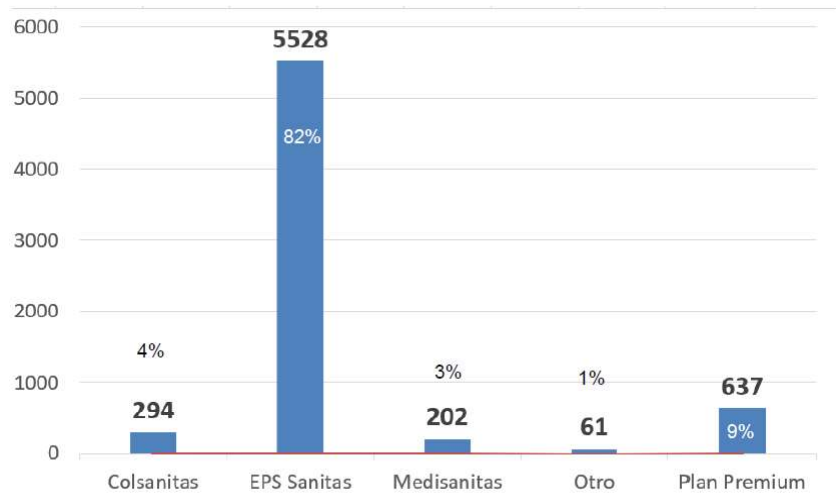
Para la aplicación de las encuestas de satisfacción, obtenidas en forma presencial, se contó con el compromiso de todos los representantes a nivel nacional. En total obtuvimos 22.463 encuestas así:

- 5.806 encuestas aplicadas en Centros Médicos e IPS
- 3.506 encuestas aplicadas en sedes de Laboratorios Clínicos.
- 6.878 encuestas aplicadas a los Gestores Farmacéuticos
- 460 encuestas aplicadas a las Unidades Especializadas Keralty
- 513 encuestas aplicadas a los Clínicas Keralty en el servicio de consulta externa
- 3.800 encuestas telefónicas aplicadas al servicio de urgencias en las Clínicas Keralty
- 1.500 encuestas telefónicas aplicadas al servicio de urgencias en las Unidades de Urgencias Keralty

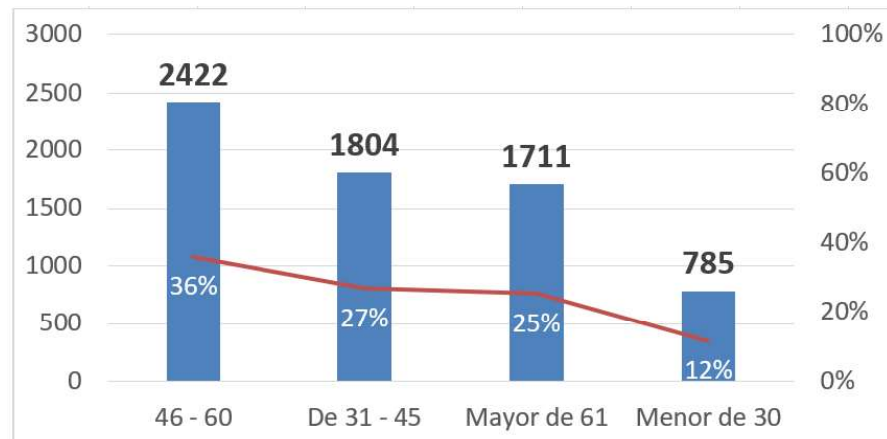
A continuación presentamos algunos de los resultados obtenidos

ENCUESTAS A USUARIOS SOBRE LOS GESTORES FARMACÉUTICOS

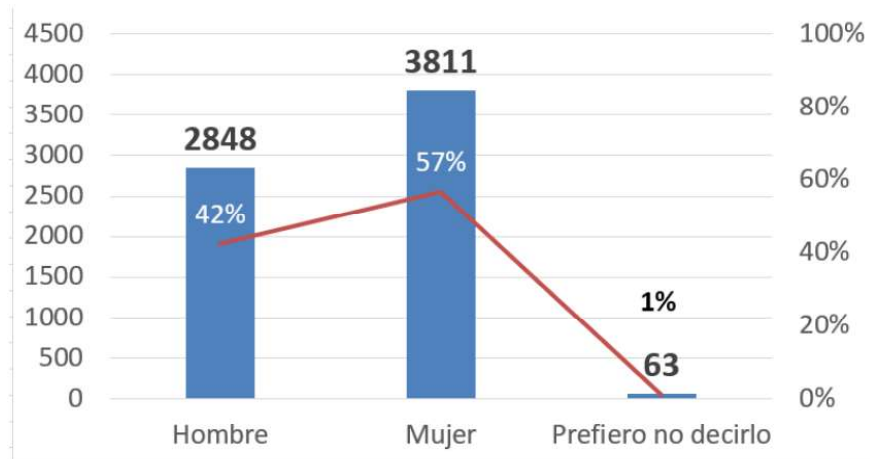
Afiliado a:



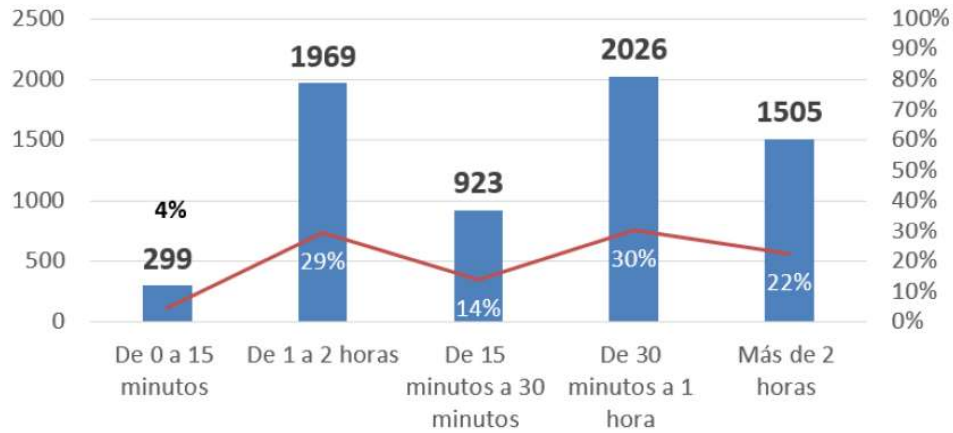
Rango de Edad:



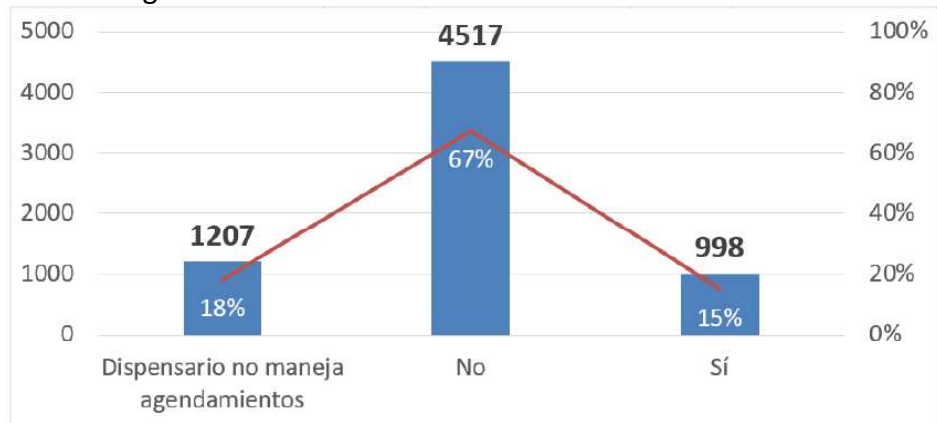
Sexo:



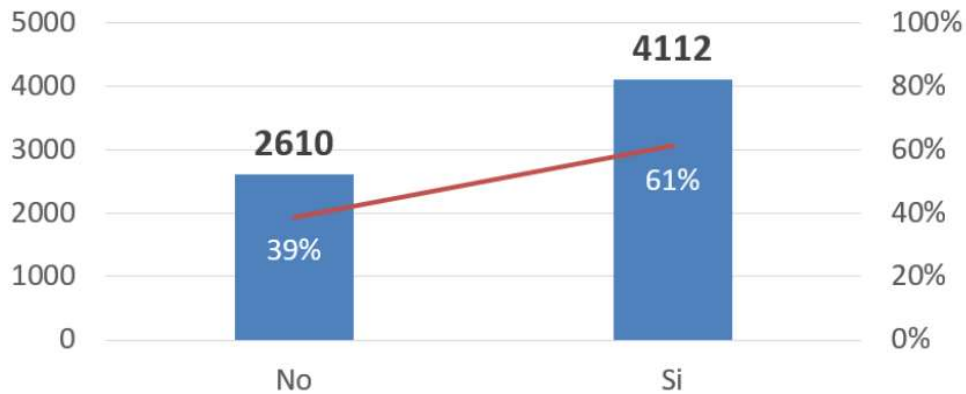
Tiempo total de espera para la dispensación:



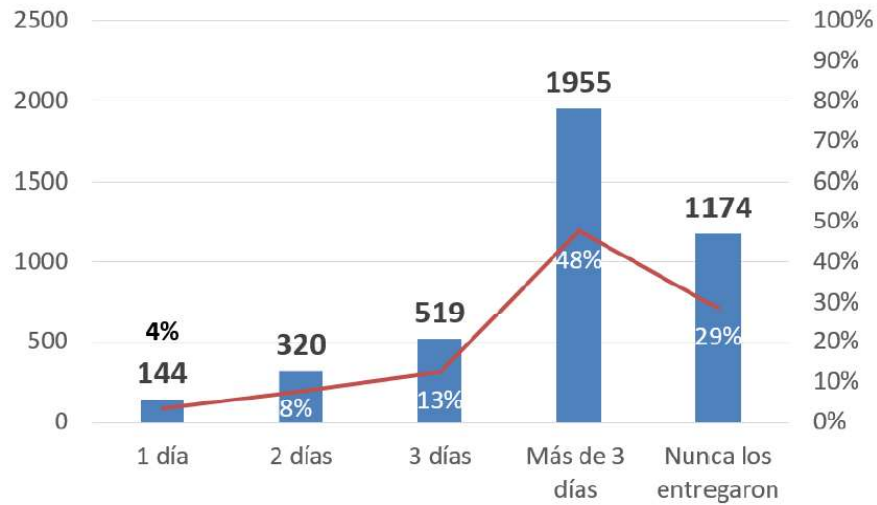
¿Solicitó cita para la entrega de medicamentos?



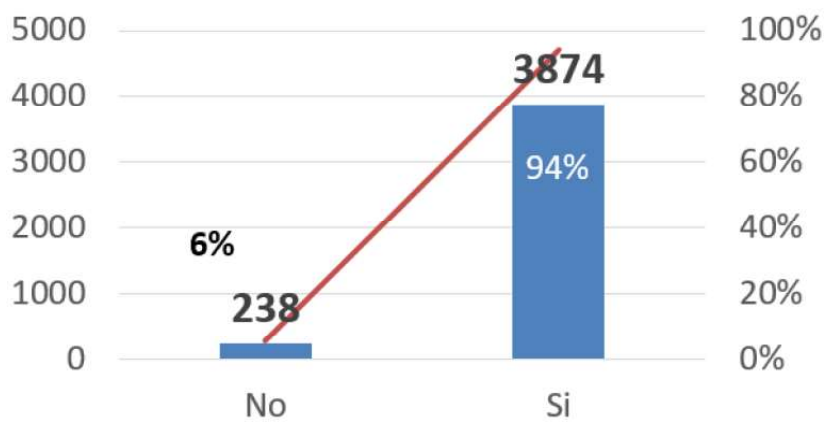
¿Le han quedado medicamentos pendientes de entrega?



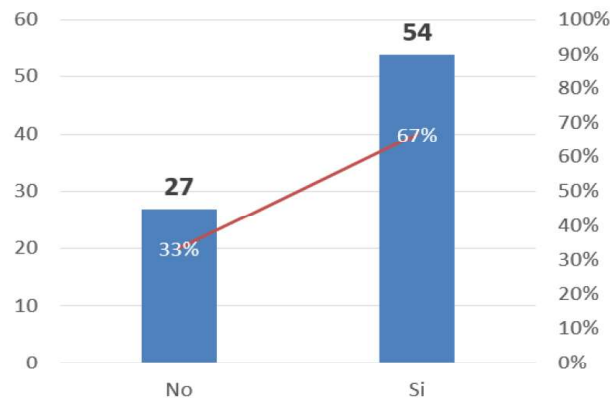
¿En cuánto tiempo le entregaron el medicamento pendiente?



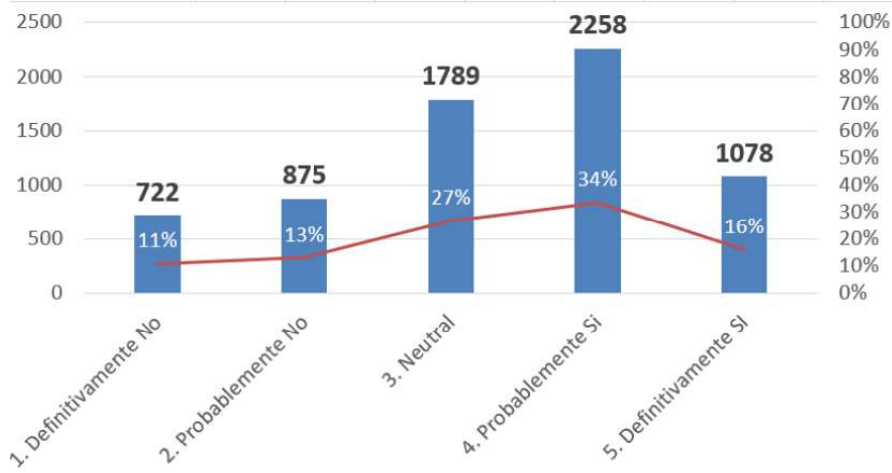
Le entregaron el soporte de pendiente



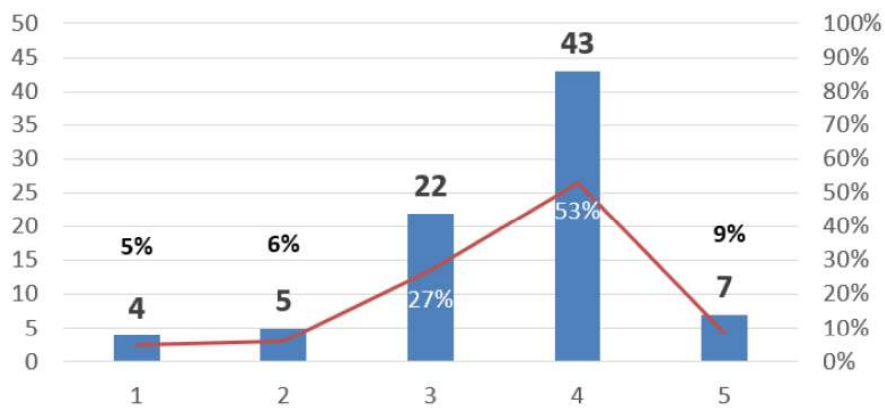
¿Ha tenido que comprar algún medicamento porque no lo entregaron?



Teniendo en cuenta su experiencia, ¿Qué tan probable es que recomiende esta farmacia a un familiar o a otra persona?

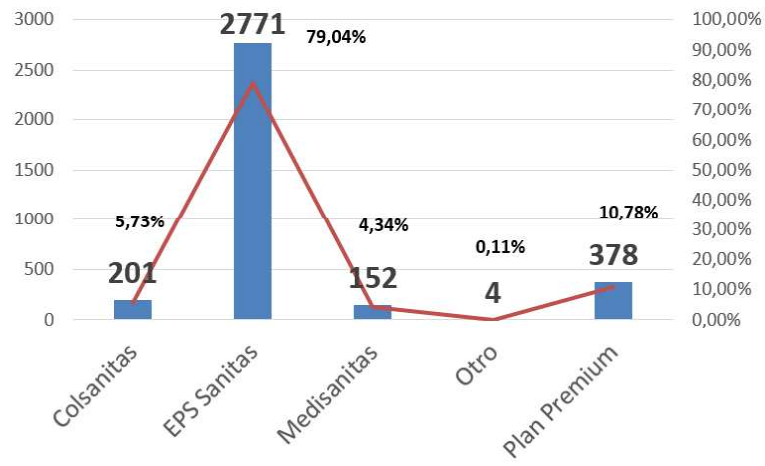


¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada?
(Siendo 1 Nada Satisfecho y 5 Totalmente Satisfecho)

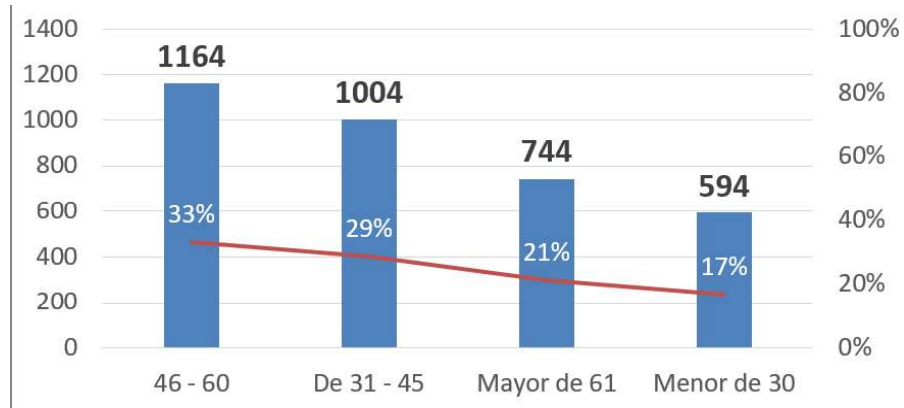


ENCUESTAS A USUARIOS SOBRE LABORATORIOS

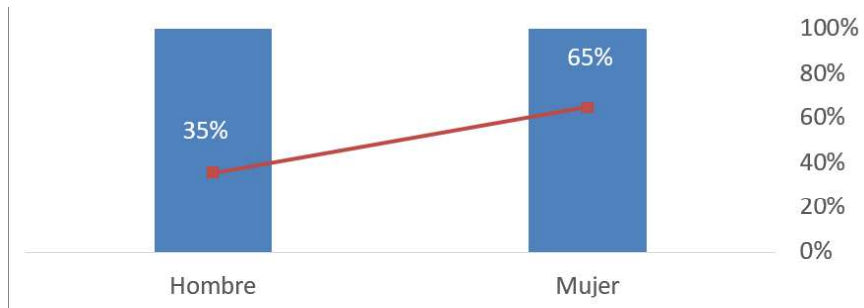
Afiliado a:



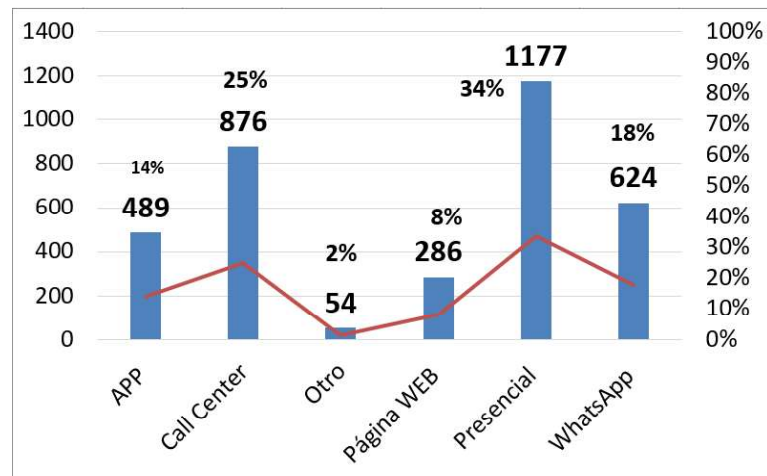
Rango de Edad



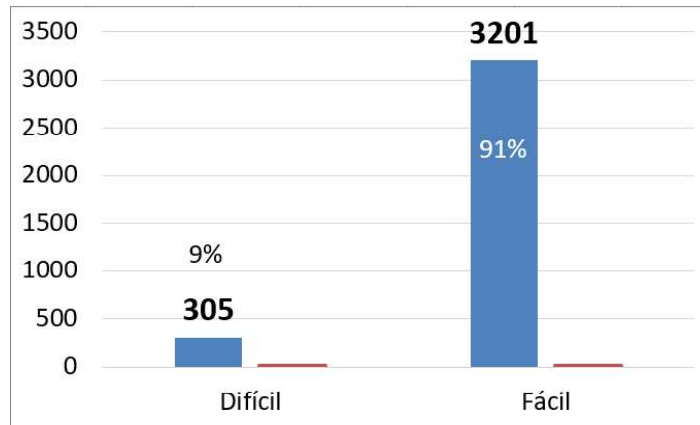
Sexo



¿Por qué medio consiguió la cita?



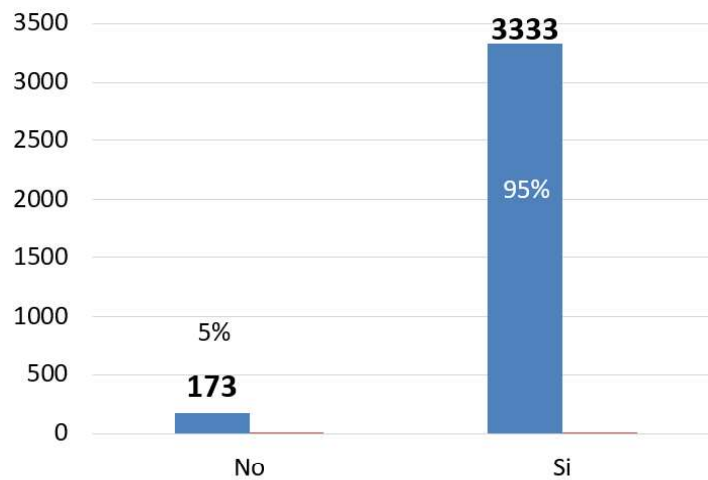
¿Fue fácil o difícil conseguir la cita?



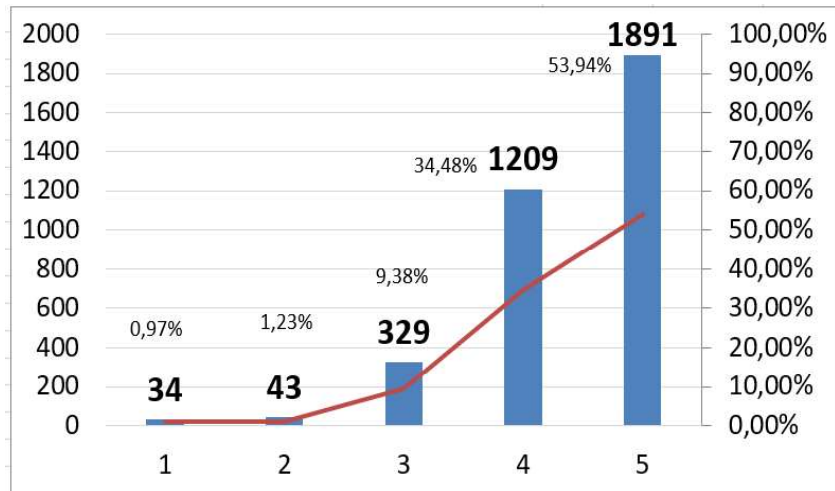
¿A cuánto tiempo fue agendada su cita?



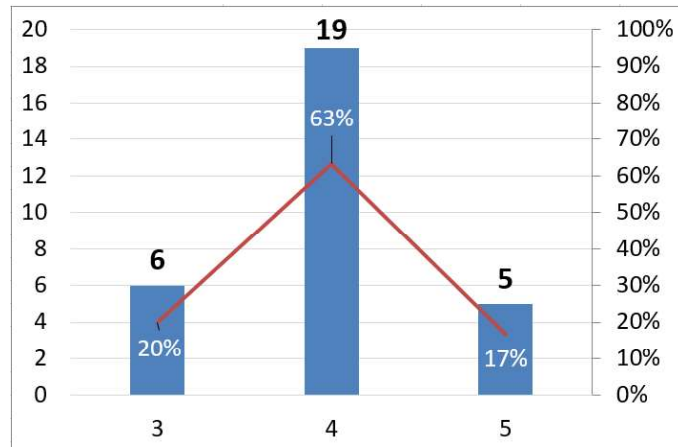
¿Le informaron los canales por los cuales puede consultar o acceder a sus Resultados de Laboratorio Clínico?



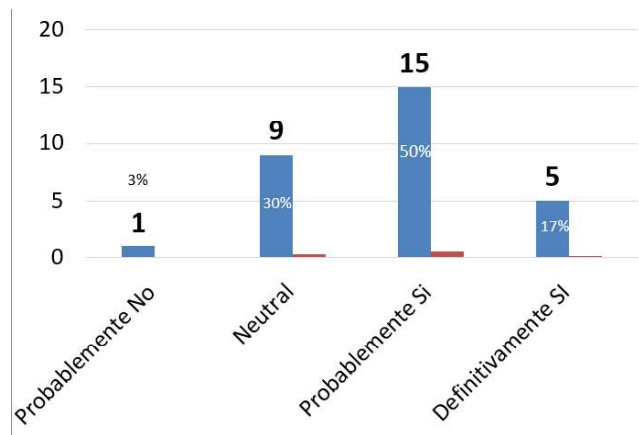
Califique de 1 a 5 la atención del personal administrativo del laboratorio (informadores/ personal en ventanilla)
(Siendo 1 muy malo y 5 muy bueno)



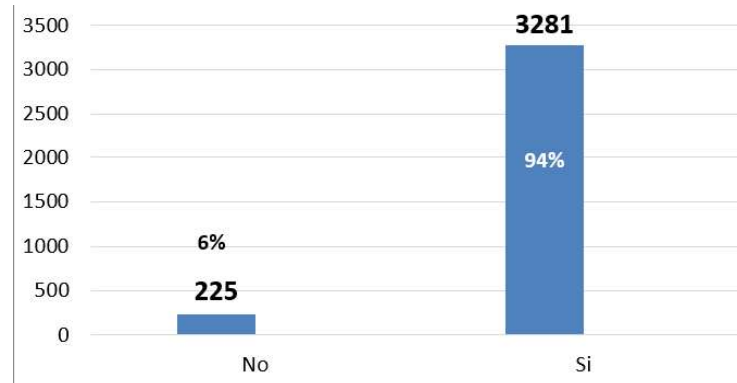
Califique la atención del profesional que toma la muestra (Siendo 1 muy malo y 5 muy bueno; en la encuesta no tuvimos respuestas 1 y 2)



¿Recomendaría el servicio del laboratorio clínico a algún familiar o conocido?

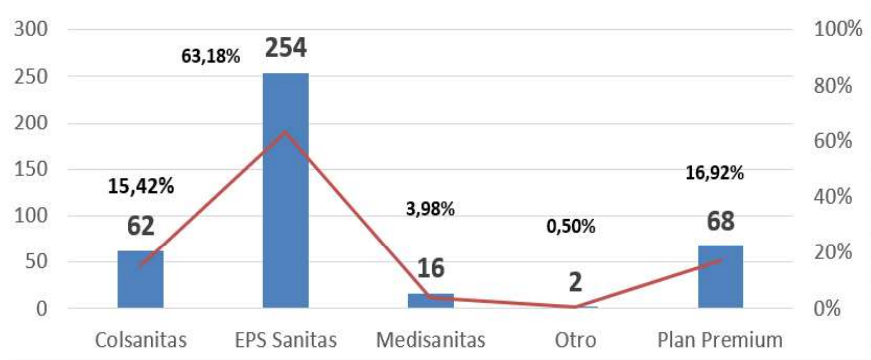


¿La Información suministrada por el Personal Administrativo Admisiones del laboratorio fue clara y suficiente?

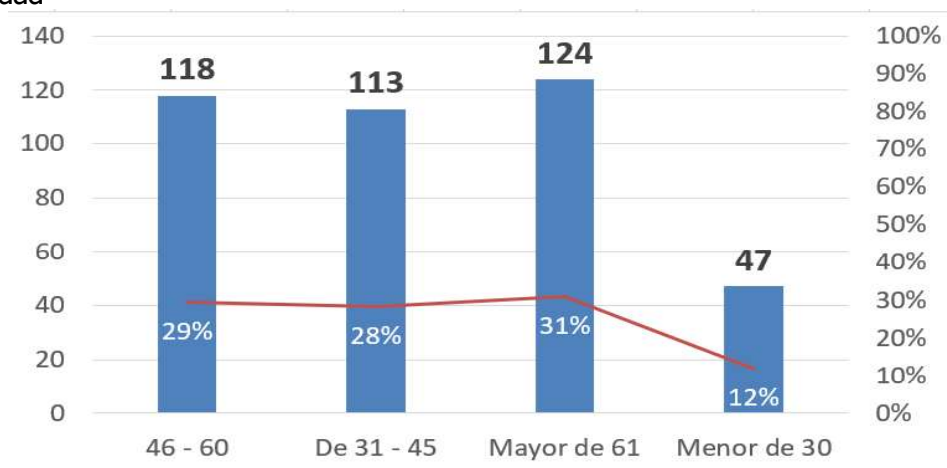


ENCUESTAS A USUARIOS CONSULTA EXTERNA CLINICAS KERALTY

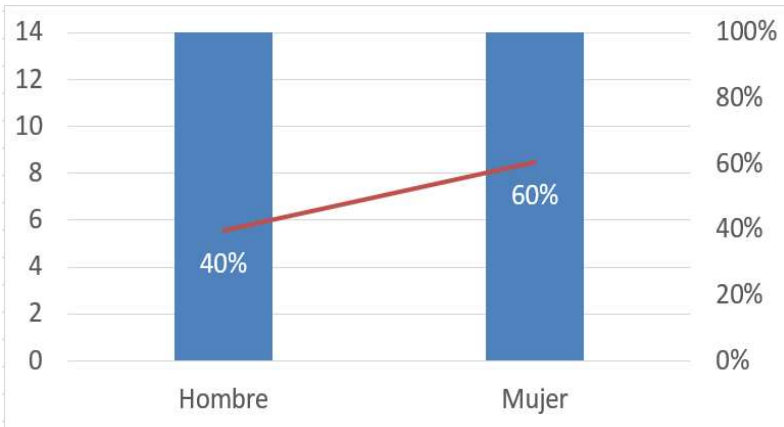
Afiliado a:



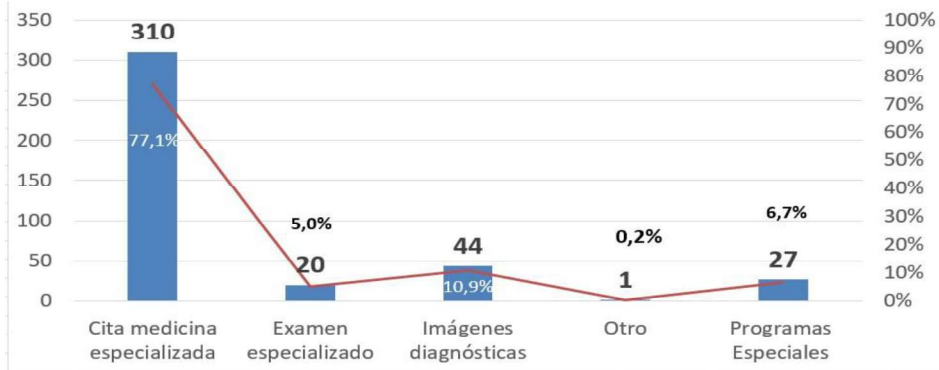
Rango de Edad



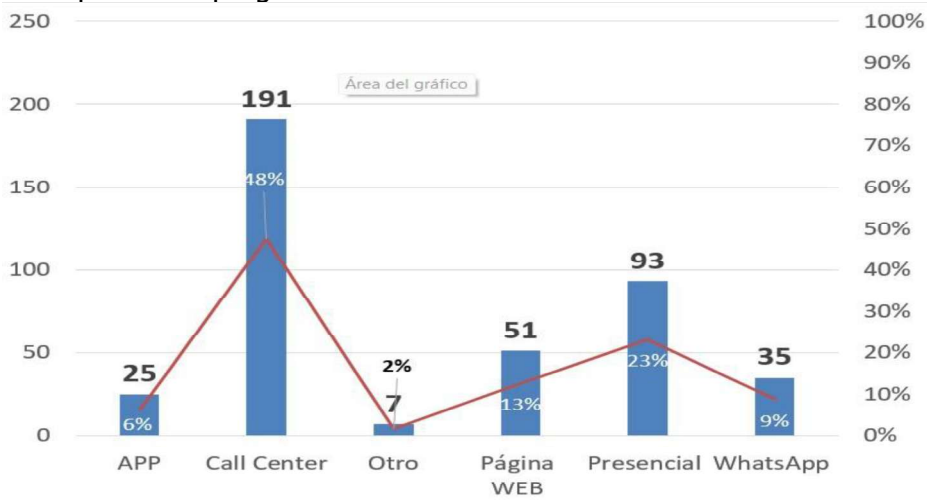
Sexo



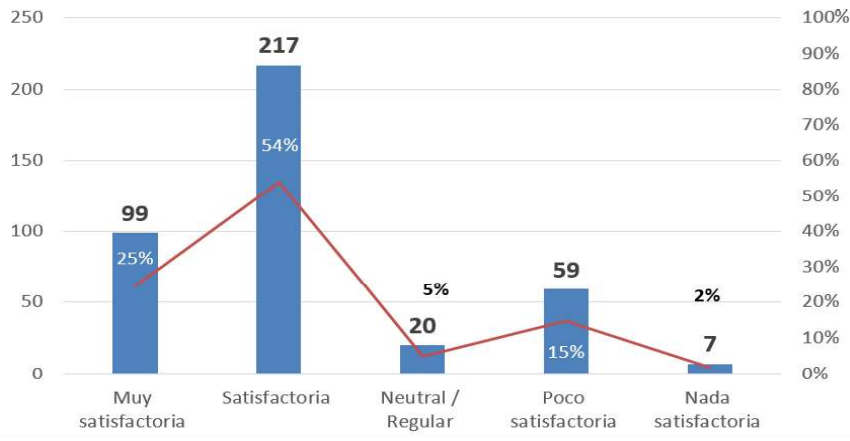
¿Cuál es el motivo de asistencia a la IPS?



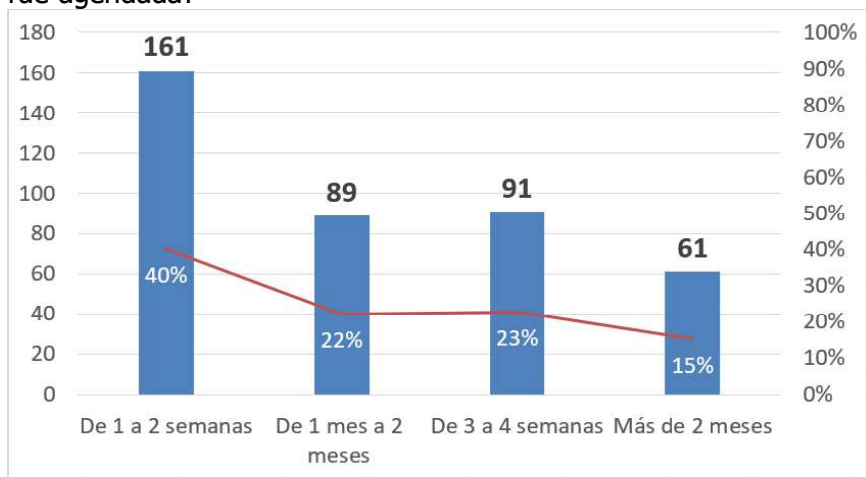
¿Por qué medio programó la cita?



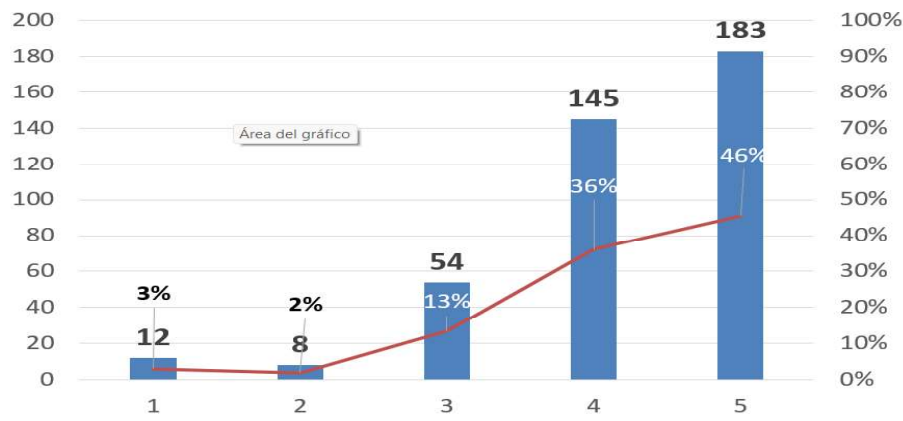
¿Qué tal fue su experiencia al programar la cita médica a través de los canales de comunicación disponibles?



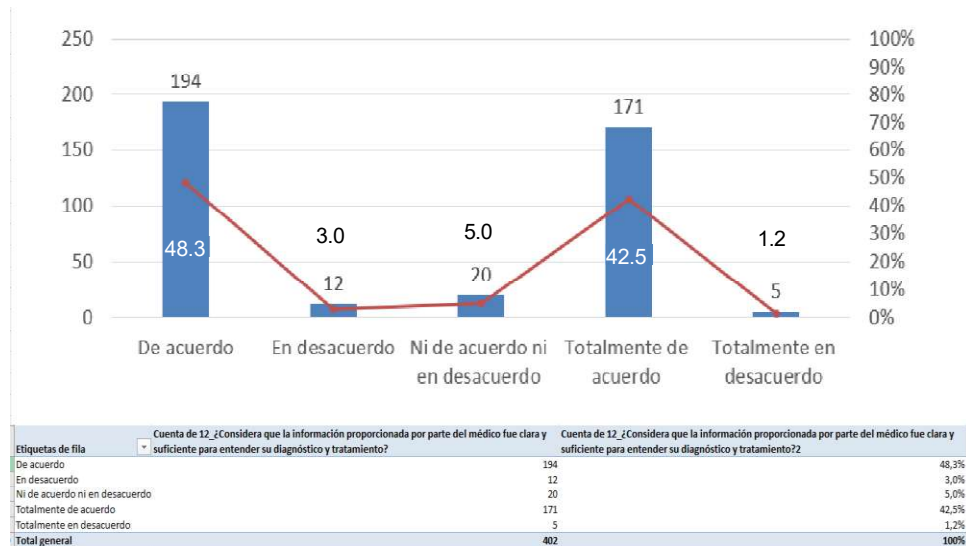
¿Podría indicarnos cuántos días transcurrieron desde que solicitó su cita médica hasta la fecha en que fue agendada?



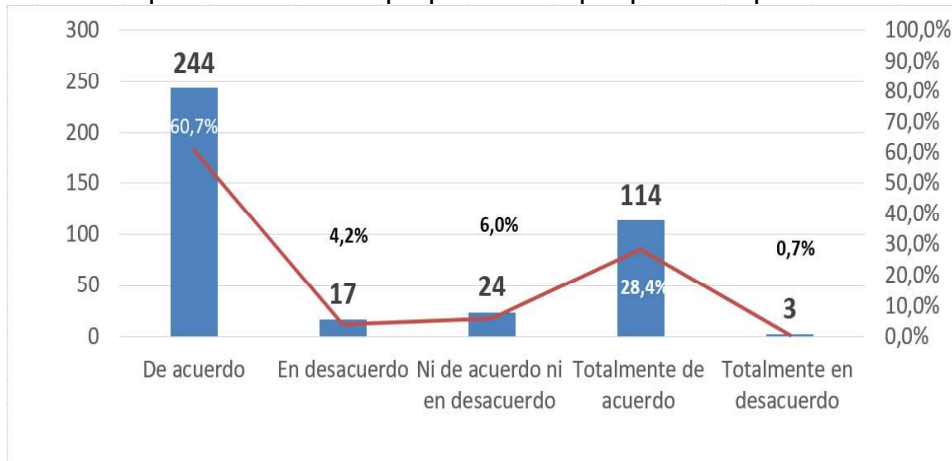
Por favor en un rango de 1 a 5, califique qué tan satisfecho está con la atención que le brindaron, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno



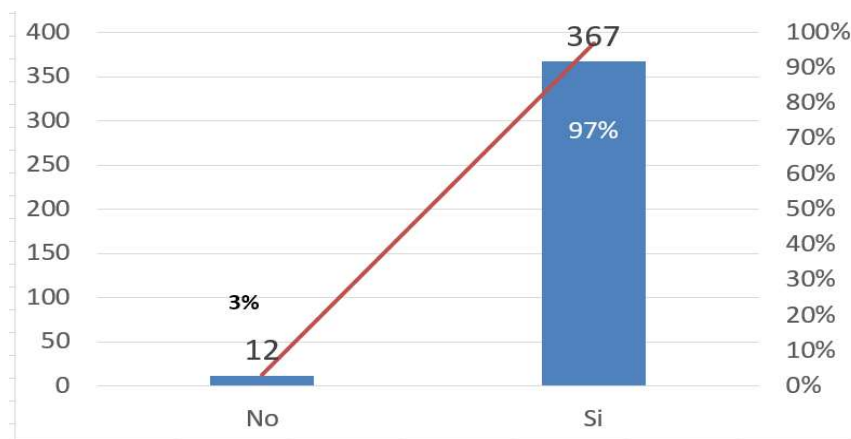
¿Considera que la información proporcionada por parte del médico fue clara y suficiente para entender su diagnóstico y tratamiento?



¿Considera que la información proporcionada por parte del personal administrativo fue clara y suficiente?



¿Considera que se le respetaron sus derechos como paciente durante el proceso de atención?



1.2. Control social a la oportunidad de agendamiento.

La Asociación también enfoca su trabajo de control social realizando cada 2 meses, seguimiento a las oportunidades en el agendamiento de la atención primaria y atención con especialistas, a nivel nacional que se encuentran registrados en la plataforma Bukeala (Call Center de la EPS). Se evidencian las oportunidades de mejora, tanto en la red propia como en prestadores de la red externa.

Estos resultados se socializan con la EPS Sanitas en las reuniones de EAPB que se realizan mensualmente y en ellas requerimos la intervención ante los prestadores en la búsqueda de soluciones a corto plazo, que mejoren la oportunidad en el agendamiento de las citas.

1.3. Crecimiento de asociados.

Gracias al trabajo de los representantes, usuarios y directivos de la Asociación de Usuarios, se continúa con una tendencia de crecimiento en el número de afiliados pasando de 13.577 a 14.282 afiliados a 31 de diciembre de 2025.

AÑO	AFILIADOS
2019	3.951
2020	4.200
2021	6.336
2022	9.332
2023	13.326
2024	13.577
2025	14.282

1.4. Asamblea de General de Asociados del 2025.

El día 19 de marzo del 2025, se desarrolló la asamblea ordinaria de manera VIRTUAL. En dicha asamblea se presentó el informe del funcionamiento y los resultados obtenidos en la vigencia 2024. Resaltamos la presencia del Dr. Kemmer Martínez, agente interventor de la EPS, que manifestó que su función era mejorar la prestación de los servicios de salud. Desafortunadamente las decisiones tomadas durante el proceso de intervención, relacionadas con cambios en la red de prestación de servicios y de dispensación de medicamentos, afectaron de manera negativa la prestación de los servicios para los usuarios.

1.5. Conjunto de acciones relacionadas con el Control Social.

Se realizó el acompañamiento durante los procesos de certificación de Clínicas Colsanitas, ante el Icontec. Igualmente, se han atendido las convocatorias realizadas por las Secretarías de Salud, los organismos de control y los entes territoriales.

Dentro del ejercicio de participación ciudadana la Asociación de usuarios Sanitas hace parte de la Mesa de Asociaciones de Usuarios en Salud, desde donde se ha contribuido en la discusión de las dificultades por las que atraviesa el sistema de salud en el país.

1.6. Informe PQRS.

El comportamiento de las PQRS interpuestas ante la EPS durante el año 2025, obedeció principalmente a los siguientes aspectos:

- **Dispensación de medicamentos.**

La falta de entrega de medicamentos de manera oportuna, los errores y anulaciones de las autorizaciones, fueron entre otros aspectos fue la principal causa por la cual los usuarios interpusieron pqr.

- **Autorizaciones.**

La demora en la respuesta de las autorizaciones, la anulación de autorizaciones ya generadas, los errores en el direccionamiento, son las principales razones por las cuales los usuarios interpusieron pqr.

- **Oportunidad de agendamiento.**

Los usuarios interpusieron pqr, derivado de la falta de oportunidad en el agendamiento de citas, procedimientos quirúrgicos

Estos aspectos no fueron los únicos pero si los más relevantes frente a la interposición de las PQRS, desde la Asociación de Usuarios en todos los espacios a nivel nacional como a nivel regional se desarrollaron las actividades de seguimiento encaminadas a buscar una solución.

2. Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio.

- 2.1. El Ministerio de Salud expidió el decreto 182 el día 25 de febrero de 2026, por medio del cual se organiza el aseguramiento de manera territorial. Con un traslado de más 6 millones de colombianos entre EPS, la implementación impactará a los usuarios de los departamentos de Magdalena, Cesar, Bolívar, Córdoba, Sucre, Antioquia, Chocó, Manizales, Risaralda, Cauca, Caquetá, Amazonas en los cuales no se autorizará los servicios a la EPS

Sanitas, al igual que la posible desvinculación de miles de trabajadores por el cierre de servicios. **Esta decisión afectaría aproximadamente a un millón doscientos sesenta y nueve mil setecientos (\$1.269.700) usuarios de la EPS Sanitas que serían trasladados a otras EPS.**

- 2.2. El día 10 de marzo de 2026 el Tribunal Administrativo de Antioquia, decreto medida cautelar de urgencia consistente en abstenerse de materializar las disposiciones contenidas en el decreto reglamentario 182 del 25 de febrero de 2026. **La acción popular que genera esta decisión fue coordinada por la Asociación de Usuarios y la Mesa de Asociaciones de usuarios e interpuesta por el representante de la Asociación de Usuarios Sanitas en la ciudad de Medellín, Víctor Raúl Palacio.**
- 2.3. Se continúa con el debate al proyecto de ley de Reforma a la Salud en el Congreso de la República.
- 2.4. En los estados financieros aparece la nota de hechos posteriores, en la cual se manifiesta que no se tiene conocimiento de hechos de carácter financiero o de otra índole que afecten en forma significativa los saldos o interpretaciones de los presentes estados financieros.

3. Evaluación sobre el desempeño de los sistemas de revelación y control de la información financiera

En cumplimiento de las disposiciones legales, regulatorias y de las prácticas de buen gobierno corporativo aplicables, se cuenta con sistemas adecuados de revelación y control de la información financiera, orientados a garantizar la calidad, suficiencia, integridad y oportunidad de la información preparada y presentada a los distintos grupos de interés y organismos de supervisión.

El Representante Legal es responsable del establecimiento, mantenimiento y evaluación de dichos sistemas, para lo cual han definido procedimientos formales de control interno sobre los procesos contables y financieros. Estos procedimientos permiten asegurar que la información financiera sea registrada, procesada, resumida y presentada de manera razonable y conforme al marco técnico normativo aplicable.

Para el soporte de estos procesos, se utiliza un sistema de información contable (ERP) que incorpora controles automáticos sobre las transacciones, mecanismos de segregación de funciones, trazabilidad de la información y restricciones de acceso, lo cual fortalece el sistema de control interno y mitiga riesgos asociados a errores o inconsistencias en la información financiera.

Adicionalmente, se realizan revisiones y análisis periódicos de la información contable y financiera por parte de la administración, con el fin de evaluar de manera continua la situación financiera, los resultados de operación y el desempeño económico de la Compañía, permitiendo la adopción oportuna de decisiones y acciones correctivas cuando sea necesario.

4. Operaciones celebradas con asociados y administradores

Como se indican en los estados financieros en partes relacionadas, para el año 2025 no se identifican transacciones con partes relacionadas por concepto de salarios.

5. Propiedad intelectual y derechos de autor

En cumplimiento del artículo 47 de la Ley 222 y la Ley 603 de 2000 se informa que todo el software utilizado por la compañía cuenta con licencia legal debidamente soportada con los documentos pertinentes.

6. Ley de Protección de Datos Personales

Durante el ejercicio 2025, la Asociación de Usuarios Sanitas ratificó su compromiso con el derecho fundamental al Habeas Data, fortaleciendo los mecanismos para gestionar adecuadamente los datos personales que se encuentran a su cargo, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015

7. Informe de Gestión

Este informe se presenta en nombre de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios Sanitas y lo firmo como Representante Legal de esta Asociación, dando cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 45, 46 y 47 de la ley 222 de 1995. Forman parte integral de este informe, los estados financieros del año 2025 y demás documentos exigidos por los artículos 291 y 446 del Código de Comercio y por la misma Ley 222 de 1995.

Cordialmente,

JUNTA DIRECTIVA ASOUSANITAS


Gloria Elena Quiceno Acevedo
Presidenta – Representante Legal